



SAMUEL ANTONIO MARQUES DE ALMEIDA

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SETOR
ADMINISTRATIVO DE UMA ORGANIZAÇÃO HOTELEIRA**

LAVRAS – MG

2021

SAMUEL ANTONIO MARQUES DE ALMEIDA

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UMA
ORGANIZAÇÃO HOTELEIRA**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

Prof.º Dr. Janderson Martins Vaz

Orientador

**LAVRAS – MG
2021**

SAMUEL ANTONIO MARQUES DE ALMEIDA

**ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO SETOR ADMINISTRATIVO DE UMA
ORGANIZAÇÃO HOTELEIRA**

**ACTIVITIES DEVELOPED IN THE ADMINISTRATIVE SECTOR OF A HOTEL
ORGANIZATION**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADO em 12 de novembro de 2021
Dr. José Willer do Prado UFLA

Prof.º Dr. Janderson Martins Vaz
Orientador

**LAVRAS – MG
2021**

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por estar comigo em todo esse trajeto e ter me guiado todos os dias.

À toda minha família, principalmente meu pai Natael, minha mãe Dilamar e minha namorada Amanda, por me incentivarem ao longo de todo o curso e acreditarem em mim. Minha gratidão a eles por todo o amor, companheirismo e principalmente, pela confiança.

Aos amigos, todos, sem exceção, e todos, que, de uma forma ou de outra, estiveram presentes nessa minha caminhada.

Ao professor e orientador Dr. Janderson, pela dedicação e ensinamentos compartilhados.

À Universidade Federal de Lavras, minha gratidão por todas as experiências vividas. Tenho muito orgulho de carregar o nome da UFLA em meu histórico acadêmico e pessoal.

Meus sinceros agradecimentos!

RESUMO

O objetivo do presente relatório foi expor e analisar, sob a perspectiva da ciência da Administração, as atividades realizadas durante o estágio do autor. O período de estágio explicitado neste estudo foi realizado entre 25/01/2021 e 30/04/2021. O lugar de realização do estágio foi o Hotel Avenida, sediado na cidade de Perdões, Minas Gerais. O Hotel Avenida é uma empresa familiar que trabalha na prestação de serviços desde 2006, referência em tradição e atendimento. Durante o período de estágio foram exercidas atividades referentes ao controle das obrigações financeiras, controle de entradas e contas a receber, elaboração do fluxo de caixa, desenvolvimento das tarefas de Marketing e atendimento aos clientes. Propõe-se, neste relatório também, as seguintes melhorias para o local de estágio: programas de treinamentos para os gestores e colaboradores da organização, automatização dos serviços gerenciais através de um software de gestão hoteleiro e ampliação da unidade baseada em uma pesquisa de mercado, visando o atendimento das necessidades dos clientes em potencial. Concluiu-se, no fim do trabalho, que o período de estágio vivido foi imensamente importante para conectar conceitos administrativos vivenciados academicamente com a realidade corporativa da profissão, para desenvolver habilidades técnicas e para obter a vivência real dos valores de uma organização no dia-a-dia.

Palavras-chave: Estágio. Administração. Hotelaria.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Faixada do Hotel Avenida em Perdões – MG.....	9
Figura 2 - Planilha de Contas Geral do Hotel Avenida em Perdões – MG.....	15
Figura 3 - Planilha de Diárias e Prazos do Hotel Avenida em Perdões – MG.....	16
Figura 4 - Fluxo de caixa de janeiro a abril de 2021 Hotel Avenida em Perdões – MG.....	17
Figura 5 - Página de perfil do Instagram do Hotel Avenida em Perdões – MG.....	19
Figura 6 - Feed do Instagram do Hotel Avenida em Perdões – MG.....	20
Figura 7 - Detalhes de uma publicação do Instagram do Hotel Avenida em Perdões – MG...	21
Figura 8 - Caderno de Gestão dos apartamentos do Hotel Avenida em Perdões – MG.....	22
Quadro 1 - Atividades de estágio realizadas.....	12

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	7
2	DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO	8
2.1	Histórico da empresa	8
2.2	Caracterização da empresa	9
2.3	Missão, Visão e Valores	10
3	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	11
4	DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS	12
4.1	Controle das obrigações financeiras	12
4.2	Controle de entradas e contas a receber	13
4.3	Elaboração do fluxo de caixa	14
4.4	Desenvolvimento das tarefas de marketing	16
4.5	Atendimento aos clientes	19
5	SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS	21
6	CONCLUSÃO	23
	REFERÊNCIAS	24

1 INTRODUÇÃO

O grande aumento da competitividade no mercado atual tem feito com que as organizações busquem cada vez mais trabalhar em prol da realização de metas e objetivos de forma eficaz e eficiente. Mediante a isso tem se destacado o profissional da Administração, responsável por atender a essas novas demandas existentes trabalhando sempre com o conceito de competência individual e aprimorando-o com o passar do tempo (RESENDE, 2000).

O administrador pode ser considerado como aquele que permite as empresas trilhar novos projetos, novos caminhos, processos inovadores; é o profissional que educa e ao mesmo tempo apresenta caráter cultural, pois realiza mudanças seja no comportamento e atos das pessoas ou influenciando organizações. Na verdade, ele é o responsável por trabalhar o aspecto humano seja nas mais variadas áreas da vida das pessoas (CHIAVENATO, 2013).

Diante disso, o estágio obrigatório vem realizando importante papel na formação deste profissional administrador. Classificado como supervisionado o estágio obrigatório, é um componente curricular que tem por finalidade proporcionar aos estudantes, mediante contato com o campo de atividade real do exercício de sua futura profissão, formação técnica e científica eficiente, capaz de complementar a teoria adquirida no curso acadêmico e proporcionalmente, garantindo-lhe subsídios para orientação, assessoramento técnico-científico e apoio as atividades administrativas (UFLA, 2018).

O estágio descrito neste trabalho foi desenvolvido em uma empresa do ramo da Hotelaria localizada na cidade de Perdões (MG), denominada Hotel Avenida. O objetivo é descrever e detalhar as atividades desenvolvidas na organização inerentes aos diferentes setores da Administração, de forma a auxiliar a empresa na estruturação e aprimoramento dos diversos segmentos.

Em um primeiro momento, serão apresentadas informações inerentes a empresa, como seu histórico, a caracterização da empresa, as ações e processos que são executados, e a descrição do quadro de funcionários. Posteriormente, será destacado um breve resumo das principais atividades desenvolvidas na empresa; e logo após um detalhamento dos processos técnicos destas. Por fim, serão apresentadas as sugestões que possam trazer melhorias, as considerações finais, e as referências.

2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

Nesta seção serão apresentadas as características da empresa, explanando seu histórico, as caracterizações do quadro de colaboradores, o público alvo e os conceitos de missão visão de valor da organização.

2.1 Histórico da empresa

O Hotel Avenida situa às margens da rodovia Fernão Dias, entre as capitais Belo Horizonte e São Paulo, em Perdões – MG. Teve sua origem em 2006 por iniciativa do casal comerciante Natael Salvador de Almeida e Dilamar Camila Marques de Almeida, que, atuavam nas atividades de comércio varejista de combustíveis para veículos automotores e visaram um mercado próspero no setor hoteleiro.

Segundo a proprietária Dilamar, no princípio, com apenas 11 apartamentos, iniciaram as atividades de forma “improvisada”, onde trabalhavam com ocupação máxima diariamente, sendo um grande sucesso na cidade. Devido ao sucesso na prestação de serviços, o casal decidiu ampliar as instalações e hoje contam com uma estrutura de 22 apartamentos, com atendimento profissional. A Figura 1, representa a fachada do Hotel Avenida.

Figura 1 – Faixada do Hotel Avenida em Perdões – MG.



Fonte: Hotel Avenida (2021).

2.2 Caracterização da empresa

Os hotéis caracterizam-se por serem empresas de prestação de serviços e sua atividade é representada pela taxa de ocupação, ou seja, as condições externas são muito determinantes na sua demanda.

O Hotel Avenida é uma microempresa que realiza prestações de serviços no setor de hotelaria há 15 anos com características próprias e que tem por finalidade oferecer hospedagem, alimentação e segurança aos clientes. No município de Perdões, Minas Gerais, a organização familiar está localizada na Avenida Guajajaras, Nº 55, Bairro São Francisco, uma das principais avenidas da cidade, sendo acesso para todas as saídas e vias que interligam o centro da cidade, considerado um ponto estratégico.

Seu sucesso é resultado dos esforços dos proprietários em conjunto com uma equipe de 8 colaboradores, sendo eles: 1 gestor comercial, 2 recepcionistas, 2 camareiras, 1 lavadeira, 1 copeira e 1 estagiário, que trabalham de forma integrada para a execução e manutenção das tarefas. Os proprietários, também gestores da empresa, atuam no controle geral da organização, monitoram a sazonalidade e demanda dos apartamentos, realizam o controle financeiro e principalmente, exercem a tomada de decisão.

Além dos proprietários, há um gestor comercial responsável por trabalhar com o controle financeiro, negociação com clientes, processos logísticos e gestão de pessoas. Os encarregados de trabalhar na recepção são aqueles que fazem todo o atendimento (telefônico, pessoal, por e-mail ou redes sociais) de clientes e outros *stakeholders*, confirmam reservas e auxiliam os hóspedes com as informações desejadas. As camareiras são responsáveis por toda limpeza e organização dos apartamentos, realizam a troca de roupa de cama e mantêm o ambiente harmonioso com processos de limpeza rigorosos ordenados pela gerência. A lavadeira realiza sua função na rouparia do hotel, tendo como tarefa a lavagem e passagem de toda roupa de cama, incluindo toalhas e tapetes, utilizadas durante a prestação de serviço. A copeira exerce o serviço essencial de organizar o café da manhã que será servido aos hóspedes. Este processo inclui a produção de quitandas e pães, além da elaboração de frutas e sucos naturais. Fechando o quadro de colaboradores, o estagiário auxilia nos processos administrativos, tendo como principal função o controle financeiro e o desenvolvimento das tarefas de marketing.

Com relação às instalações do hotel, os 22 apartamentos são divididos em 11 apartamentos de casal e 11 apartamentos de solteiro, contendo todos banheiros individuais, televisão, frigobar e *wi-fi* em toda a instalação.

Em suma, relatando o público alvo da empresa, segunda a proprietária, pode-se citar que famílias à passeio, vendedores e representantes comerciais, participantes de eventos culturais e particulares local, entre outros que trafegam na rodovia Fernão Dias, fazem parte da gama de serviços que o Hotel Avenida proporciona, visando sempre a adaptação às necessidades dos hóspedes, tendo assim como característica, a flexibilidade nos serviços realizados.

2.3 Missão, Visão e Valores

Nas palavras da proprietária Dilamar Camila Marques de Almeida, a definição da missão, visão e valores da empresa Hotel Avenida, são:

Missão: ser reconhecida como empresa prestadora de serviços de qualidade, oferecendo conforto, comodidade e segurança. Atender necessidades específicas, obtidas através de um relacionamento profissional e personalizado.

Visão: ser a primeira opção de hospedagem na cidade de Perdões, Minas Gerais, e na região.

Valores: agir com transparência e ética com os clientes, funcionários e fornecedores, assegurando a qualidade dos produtos e serviços aliada à preocupação socioambiental e atendimento à legislação vigente.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

O objetivo dessa seção é listar as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, apresentando uma breve descrição das mesmas e a quantidade de horas em cada uma. Foram desenvolvidos 5 conjuntos de atividades principais ao longo de 14 semanas do período de 25/01/2021 à 30/04/2021, totalizando uma carga horária de 350 horas.

O Quadro 1 sintetiza cada conjunto de atividade com sua respectiva carga horária total.

Quadro 1 - Atividades de estágio realizadas.

ATIVIDADES REALIZADAS	DESCRIÇÃO	HORAS TOTAIS
Controle das obrigações financeiras	Pagamento de contas pendentes da empresa e realização de serviços bancários.	70
Controle de entradas e contas a receber	Lançamento das receitas direcionadas às diárias e o controle das contas a receber.	70
Elaboração do fluxo de caixa	Controle e monitoramento das entradas e saídas de caixa, análise financeira.	60
Desenvolvimento das tarefas de Marketing	Visibilidade da empresa nas mídias sociais e novos meios de divulgação da empresa.	70
Atendimento aos clientes	Registro e atendimento da necessidade de clientes e distribuição de informações às partes interessadas.	80
TOTAL DE HORAS		350

Fonte: Elaborado pelo autor (2021).

A seguir, cada item descrito no Quadro 1 será explorado e detalhado, abrangendo todos os processos técnicos que os compõem e amparando-os na literatura acadêmica.

4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS

Nesta seção, os processos técnicos realizados pelo autor do relatório serão explicitados e analisados sob a ótica da literatura da Administração.

4.1 Controle das obrigações financeiras

Nas palavras da proprietária, a empresa considera que a organização e controle das atividades financeiras reflete em benefícios essenciais para a manutenção e avanço da empresa. Além do mais, o sucesso do empreendimento depende de um financeiro equilibrado, sendo assim, a administração das contas a pagar é indispensável. Para Basso (2005) as contas a pagar proporcionam uma visão global dos compromissos assumidos pela empresa, permitindo acompanhar os pagamentos a serem realizados em determinado período.

Tocantins (2018), ainda salienta que:

O controle de contas a pagar possibilita a identificação dos seguintes elementos: identificar todas as obrigações a pagar; priorizar os pagamentos, na hipótese de dificuldade financeira; verificar as obrigações contratadas e não pagas; não permitir a perda de prazo, de forma a conseguir descontos; não permitir a perda de prazo, de forma que implique no pagamento de multa e juros; fornecer informações para a elaboração do fluxo de caixa; e conciliação com os saldos contábeis.

Semanalmente a empresa efetua o pagamento de contas pendentes ou que estão próximas a vencer. Contas de águas, luz, telefone são quitadas comumente juntas para que se evite o trabalho de pagarem separadamente. Além disso, os boletos bancários referentes aos produtos e insumos ligados à produção do café da manhã e da lavanderia do hotel, também são pagos com certa frequência. Depois de feito isto, todos os documentos então são encaminhados ao auxiliar administrativo para que ele tenha certo controle destas contas e as possam guardar caso precise apresentá-las.

Uma das outras formas de atividades financeiras utilizadas na organização é o uso de serviços bancários, caracterizados pela realização de saques, transferências eletrônicas diretas, PIX e depósitos, sejam eles em dinheiro ou cheques. Utilizando-se os bancos Caixa e Santander, tais movimentos bancários têm a finalidade de pagamento dos fornecedores, além do próprio recebimento das diárias, ocorrendo com frequência o recebimento por cartão de crédito e PIX.

Mesmo tendo o controle das atividades financeiras por meio do uso de planilhas, como a de pagamento e adiantamento salarial, faz-se necessário a utilização de uma Planilha de

Contas Geral que possa abranger todas as obrigações da empresa desde as contas mais simples (água, luz, telefone) como aquelas de alto valor monetário, o que facilitaria na construção do fluxo de caixa e permitiria ao gestor comercial um maior controle de tudo aquilo que foi pago, como pode ser observado na Figura 2.

Figura 2 – Planilha de Contas Geral do Hotel Avenida em Perdões – MG.

Contas a Pagar

Data Document	Tipo Document	Nº Document	Módulo de Conta	Conta	Descrição	Fornecedor / Empresa	Valor	Data Vencimen	Data Pagament
07/04/2021	Boleto		Despesas com Impostos	FGTS	Fundo de garantia		R\$ 805,19	07/04/2021	07/04/2021
09/04/2021	Dinheiro		Despesas com Produção	Diversas	Café da Manhã		R\$ 1.950,00	09/04/2021	09/04/2021
09/04/2021	Boleto		Despesas com Produção	Pão de Queijo	Minas Pão		R\$ 255,00	09/04/2021	09/04/2021
16/04/2021	Dinheiro		Despesas com Produção	Diversas	Café da Manhã		R\$ 800,00	16/04/2021	16/04/2021
16/04/2021	Dinheiro		Despesas com Produção	Padaria	Padaria UAY		R\$ 412,00	16/04/2021	16/04/2021
19/04/2021	Fatura		Custo Fixo	Energia	CEMIG		R\$ 1.439,58	19/04/2021	19/04/2021
20/04/2021	Boleto		Despesas com Impostos	INSS	Mês de março		R\$ 743,31	20/04/2021	20/04/2021
20/04/2021	Dinheiro		Despesas com Impostos	Simple Nacional	Simple		R\$ 2.055,43	20/04/2021	20/04/2021
20/04/2021	Dinheiro		Despesas Administrativas	Externo Nota Fiscal	Notas hidroforte		R\$ 423,74	20/04/2021	20/04/2021

Do autor (2021).

4.2 Controle de entradas e contas a receber

Conforme definem Borinelli e Pimentel (2010, p. 113), contas a receber se referem a “valores a receber derivados da atividade de venda a prazo ou a concessão de prazo para pagamentos de serviços”. Compreendem, portanto, direitos e valores devidos por terceiros que decorrem de vendas e prestação de serviços relacionados à atividade fim da empresa e são realizáveis no exercício social em curso ou até o final de exercício subsequente.

Sendo assim, diariamente é feito um controle quantitativo das diárias recebidas e dos faturamentos que serão recebidos. Tal controle é realizado através do caderno de gestão dos apartamentos, onde é contabilizado quantos hóspedes estiveram no hotel, quais apartamentos estiveram locados e quais foram os clientes, visto que, a empresa possui clientes fixos que realizam o pagamento em quinzenas, e outros mensalmente, sendo esses em sua maioria, representantes comerciais.

Uma vez conferidas no caderno de gestão de apartamentos, as respectivas diárias recebidas e que concedem prazo para pagamento são então, lançadas em uma planilha digital no Excel, como mostra a Figura 3 a seguir.

Figura 3 – Planilha de Diárias e Prazos do Hotel Avenida em Perdões – MG.

Contas a Receber

Data	Tipo Document	Módulo de Conta	Conta	Descrição	Cliente / Empresa	Valor Total	Data Venciment	Data Recebiment
13/04/2021	Nota Fiscal	Receitas de Serviços	Diárias	4 diárias	HI	R\$ 260,00	30/04/2021	22/04/2021
13/04/2021	Nota Fiscal	Receitas de Serviços	Diárias	11 diárias	Hidroforte	R\$ 605,00	30/04/2021	05/05/2021
13/04/2021	Nota Fiscal	Receitas de Serviços	Diárias	1 diária	Granja Loureiro	R\$ 70,00	30/04/2021	
13/04/2021	Nota Fiscal	Receitas de Serviços	Diárias	1 diária	BBM transporte	R\$ 120,00	30/04/2021	17/04/2021
13/04/2021	Dinheiro	Receitas de Serviços	Diárias	8 diárias	Cliente 05	R\$ 650,00	13/04/2021	13/04/2021
14/04/2021	Nota Fiscal	Receitas de Serviços	Diárias	4 diárias	HI	R\$ 260,00	30/04/2021	22/04/2021
14/04/2021	Nota Fiscal	Receitas de Serviços	Diárias	11 diárias	Hidroforte	R\$ 605,00	30/04/2021	05/05/2021
14/04/2021	Nota Fiscal	Receitas de Serviços	Diárias	1 diária	Tati	R\$ 80,00	30/04/2021	19/04/2021
14/04/2021	Dinheiro	Receitas de Serviços	Diárias	7 diárias	cliente 05	R\$ 515,00	14/04/2021	14/04/2021
15/04/2021	Nota Fiscal	Receitas de Serviços	Diárias	4 diárias	HI	R\$ 260,00	30/04/2021	22/04/2021

Fonte: Do autor (2021).

Em suma, os lançamentos são organizados por data das diárias, tipo de documento a ser faturado, a quantidade de diárias e seus representantes, valores e data de recebimento, podendo assim, ter o controle das entradas e dos clientes que estão inadimplentes.

4.3 Elaboração do fluxo de caixa

O fluxo de caixa pode ser definido como uma ferramenta que permite a análise de entradas e saídas de caixa durante certo período de tempo de uma organização. Por meio dele, é feito um diagnóstico de como está a situação financeira da empresa e o que pode ser feito em relação a ela (ASSAF NETO; SILVA, 2006).

De acordo com Gitman (2010, p. 99) “o que a demonstração dos fluxos de caixa, faz na prática, é resumir as entradas e saídas de caixa durante um intervalo de tempo”. A administração do fluxo de caixa é uma tarefa que deve ser realizada de forma adequada afim de trazer resultados positivos aos negócios empresariais. Quanto maior a geração de recursos de caixa, menor os custos financeiros à organização (ASSAF NETO; SILVA, 2006).

O Hotel Avenida conduz o controle financeiro de suas atividades envolvendo as entradas e saídas de caixa. Movimentando-se a conta corrente da empresa e o caixa físico, procura-se ao final de cada mês realizar o levantamento de todas as entradas e saídas de caixa ocorridas na organização de modo que se possa chegar ao resultado do saldo final de caixa.

As planilhas eletrônicas do Microsoft Excel® são as ferramentas empregadas para a elaboração do Fluxo de Caixa. Os valores correspondentes (saques, pagamentos efetuados ou recebidos, bonificações, restituições, etc.) são lançados em uma planilha ao longo de todo o mês daquilo que foi considerado entrada e do que foi considerado saída com seus respectivos valores monetários e datas, e então é analisada as condições da empresa financeiramente. De

acordo com a operação para realizar o Fluxo de Caixa (Total das Entradas - Total das Saídas = Saldo Final de Caixa) são realizadas as observações, análises e conclusões de como se encontra as transações na organização e o que pode ser feito para que se diminua os gastos desnecessários ou excessivos, potencialize as entradas, e conseqüentemente alavanque o lucro. A Figura 4 retrata os fluxos de caixa realizados de janeiro a abril de 2021 no período do estágio.

Figura 4 – Fluxo de caixa de janeiro a abril de 2021 Hotel Avenida em Perdões – MG.

Fluxo de Caixa Mensal				
2021	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL
SALDO INICIAL	R\$ 10.000,00	R\$ 34.107,48	R\$ 55.619,73	R\$ 63.567,17
RECEITAS	R\$ 45.225,00	R\$ 40.946,00	R\$ 28.698,00	R\$ 39.837,00
<i>Receitas de Vendas</i>	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<i>Receitas de Serviços</i>	R\$ 45.225,00	R\$ 40.946,00	R\$ 28.698,00	R\$ 39.837,00
<i>Receitas Financeiras</i>	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<i>Outras Receitas</i>	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
DESPESAS	R\$ 21.117,52	R\$ 19.433,75	R\$ 20.750,56	R\$ 24.019,98
<i>Custo Fixo</i>	R\$ 2.452,20	R\$ 2.106,24	R\$ 2.010,00	R\$ 2.099,58
<i>Despesas Administrativas</i>	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 423,74
<i>Despesas com Produção</i>	R\$ 4.761,50	R\$ 4.234,35	R\$ 4.408,17	R\$ 6.912,00
<i>Despesas com Pessoal</i>	R\$ 10.292,14	R\$ 8.999,22	R\$ 10.535,23	R\$ 9.485,73
<i>Despesas Comerciais</i>	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
<i>Despesas Operacionais</i>	R\$ 1.018,50	R\$ 1.463,50	R\$ 1.270,26	R\$ 1.495,00
<i>Despesas com Impostos</i>	R\$ 2.593,18	R\$ 2.630,44	R\$ 2.526,90	R\$ 3.603,93
<i>Outras Despesas</i>	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
SALDO CAIXA	R\$ 34.107,48	R\$ 55.619,73	R\$ 63.567,17	R\$ 79.384,19

Fonte: Do autor (2021).

Com base no exposto percebe-se que o processo da construção do fluxo de caixa é uma maneira de conferência e controle das ocupações dos apartamentos e principalmente do controle dos custos e despesas. De acordo com MARTINS (2010, p. 305) “controlar significa conhecer a realidade, compará-la com o que deveria ser, tomar conhecimento rápido das divergências e suas origens e tomar atitudes para corrigir.” Por tanto, se a empresa possui controle de seus custos e despesas, a mesma terá conhecimento se eles estão em conformidade com o esperado, ou se fugindo do estimado, podendo assim, os gestores tomar as decisões necessárias para prevalecer o equilíbrio financeiro.

4.4 Desenvolvimento das tarefas de marketing

Com o passar do tempo, é perceptível o quanto as mídias sociais têm se tornado uma ferramenta indispensável na forma de comunicação das empresas e seus clientes, seja pelos níveis de abrangência, eficácia, baixo custo e troca de informações instantâneas (MADEIRA; GALLUCCI, 2009).

As mídias sociais são instrumentos utilizados pelas organizações como meio de entender e compreender seus consumidores e estabelecerem relações com eles de modo fácil e com baixo custo (MADEIRA; GALLUCCI, 2009).

O Hotel Avenida a fim de compartilhar seus serviços e de manter a fidelização com os clientes, utiliza-se do Instagram como mídia social de propagação de suas atividades. Na página da empresa, são feitas postagens dos apartamentos, do café da manhã, de artistas que passaram pelo estabelecimento, da equipe Hotel Avenida, de datas especiais e dos serviços em geral. Ressaltando que as ações na página tiveram início em 5 de janeiro de 2021, a empresa antes carecia de serviços direcionados ao marketing, tendo como principal ferramenta o “boca a boca” e cartões da empresa entregues diretamente aos clientes em potencial.

Para tornar a página no Instagram ativa e aumentar a visibilidade da empresa, foi realizado publicações constantes, programadas no princípio a cada dois dias. Posteriormente, com a página já estruturada, foram realizadas postagens a cada cinco dias, mantendo o fluxo de informações na página. Além disso, as pessoas foram convidadas a seguirem o perfil e curtirem as publicações, podendo assim, se tornarem futuros clientes. A Figura 5, apresenta a página do Instagram do Hotel Avenida.

Figura 5 – Perfil do Instagram do Hotel Avenida em Perdões – MG.



Fonte: Hotel Avenida (2021).

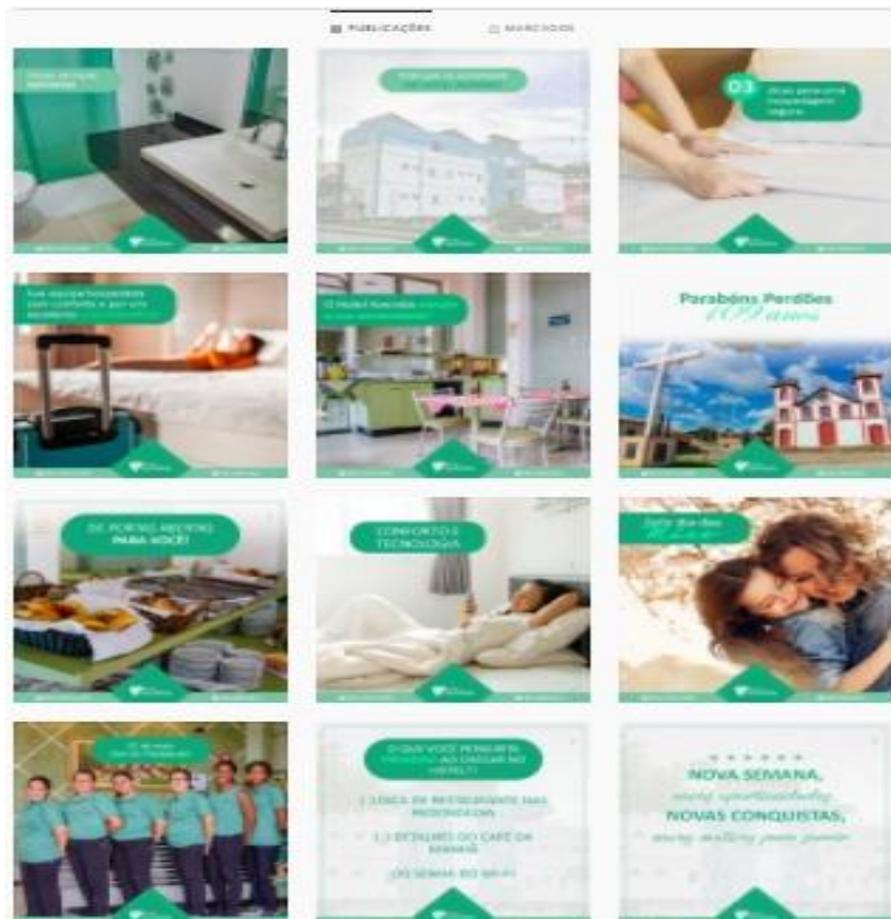
Como inspiração da elaboração do logo, foram usadas de referência as três principais vias que dão acesso ao Hotel Avenida, sendo elas a Fernão Dias, a Avenida Guajajaras e a Marginal Jaime Teixeira, a qual todas representam um papel importante no fluxo receptivo de clientes.

Com relação ao padrão de cores do logo e da identidade visual, serviram de parâmetro o próprio jogo de cores encontrado nas instalações do hotel, tornando a imagem da empresa original e padronizada.

Os programas base de criação e elaboração das publicações foram o Illustrator para desenvolvimento e vetorização do logo, e o Photoshop e Mlabs para elaboração da identidade visual e criação de conteúdo.

Outra estratégia utilizada para alavancar o número de seguidores, o alcance e as impressões da página da empresa, foi o desenvolvimento de postagens que sensibilizavam o público, entre elas, publicações de datas especiais, como a Páscoa, o aniversário da cidade de Perdões e feriados trabalhistas, como segue na Figura 6.

Figura 6 – Publicações no perfil do Instagram do Hotel Avenida em Perdões – MG.



Fonte: Hotel Avenida (2021).

Outra característica importante da divulgação da marca através da ferramenta Instagram é a exposição das métricas e desempenho das publicações, podendo estabelecer estratégias diferentes com base nos dados coletados e assim, direcionar as postagens para o público alvo do Hotel Avenida. Como mostra a Figura 7.

Figura 7 – Detalhes de uma publicação do Instagram do Hotel Avenida em Perdões – MG.



Fonte: Instagram (2021).

Acredita-se que como estímulo a visibilidade e divulgação da empresa, a utilização posterior da ferramenta *Booking.com* seria uma boa opção. O uso desta plataforma permitirá a organização estabelecer e ampliar suas reservas de apartamentos nos intermédios da internet, além de tornar possível a conexão com possíveis clientes dos mais variados lugares.

4.5 Atendimento aos clientes

O cliente é a peça principal para a manutenção e andamento da empresa, pois é a figura responsável pela geração de lucros devido suas aquisições (BARBOSA; TRIGO; SANTANA, 2015). O atendimento, e a forma como ele é feito aos clientes, pode ser considerada a imagem que se cria de certa organização, pois a qualidade sempre é vista como requisito por quem quer que seja (BARBOSA; TRIGO; SANTANA, 2015).

O Hotel Avenida tem como característica o bom atendimento e priorização às necessidades de seus clientes, fazendo sempre um registro e atendendo as suas necessidades de forma mais simples e dinâmica possível, para que os clientes se sintam confortáveis. As reservas de diárias recebidas por e-mail, telefone, via Whatsapp e redes sociais, são imediatamente anotadas em um caderno de gestão dos apartamentos, onde conseqüentemente o atendente encontrará as informações que dirão respeito à disponibilidade dos apartamentos e suas características, como valores das diárias e a capacidade dos quartos, podendo então, orientar os clientes às possíveis reservas.

Todas as ligações atendidas ou e-mails enviados são interpretados e tratados como instrumentos importantes para o estabelecimento de tarefas que precisam ser atendidas e verificadas. Prioriza-se atender aos clientes que já possuem fidelidade com o hotel, visto que o a empresa diariamente se encontra em superlotação.

A Figura 8, representa o caderno de gestão dos apartamentos onde são feitas todas as reservas e consultas de disponibilidade, o que permite fazer o controle de certas informações que são transmitidas.

Figura 8 – Caderno de Gestão dos apartamentos do Hotel Avenida em Perdões – MG.

AP	Nome	Valor	Diária	P&P
101	16-02-2021			
102				
103	Diário (H1) / (H1)	160,00		01
104	Diário (H1) / (H1)	130,00		02
105	Sobremesa	20,00		01
106	Diário	20,00		01
107	Diário	65,00		01
108	Diário	30,00		01
109	Diário	80,00		01
110	Diário	80,00		01
111				
201				
202	Nargá / Marido	110,00		02
203	Diário (Boudoir)	30,00		01
204	Diário	110,00		01
205	Luís Gustavo	70,00		01
206				

Fonte: Do autor (2021).

Uma das formas de aprimorar o fluxo de informações da empresa aos clientes e colaboradores em geral seria fazer uma anotação (em planilhas digitais ou outros meios) ao início de cada dia de trabalho de todas as atividades (ligações, *e-mails*, etc.) que devam ser executadas durante o expediente, afim de que não se esqueça ou atrase em alguma delas. Na empresa, muitos recados vão sendo passados verbalmente sem anotações, o que pode comprometer o andamento e execução das tarefas e a insatisfação dos clientes.

De forma geral, essas atividades exercidas foram vivenciadas durante todo o estágio trazendo experiências, aprimorando o conhecimento e desenvolvendo habilidades. A próxima seção irá tratar de algumas sugestões que possam trazer possíveis melhorias aos problemas identificados.

5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Visando o fato que, a empresa familiar surgiu e se formou devido à uma necessidade percebida, é notório que os gestores e proprietários da empresa detém notável conhecimento e demonstram um perfil empreendedor e capacidade de concretizar ideias que foram formadas devido às experiências como comerciantes.

Entretanto, possuem formação acadêmica distinta da área de Administração, portanto, pode-se sugerir o aprimoramento dessas habilidades por meio de cursos profissionalizantes presenciais, os quais devem ser encarados como investimentos já que o retorno irá recair sobre a própria empresa, bem como cursos oferecidos por plataformas on-line e gratuitas, pois, como dito por Cassiani et al. (2003, p. 52), “cursos via on-line tem vantagens como: a flexibilidade, a melhoria das habilidades no computador, aumento no acesso da informação e a aprendizagem independente”, buscando assim, sempre as melhores práticas para a execução de tarefas hoteleiras. Além disso, espera-se que esse aprimoramento contribua para a formalização dos demais processos desempenhados na empresa a fim de torná-los mais ágeis, aprimorá-los e ainda identificar erros e gargalos que possam ser corrigidos.

O treinamento dos colaboradores é realizado de forma progressiva, sendo passados os conhecimentos durante as execuções de tarefas através dos colaboradores mais experientes. De tal forma, a empresa não possui Programas de Treinamentos. A importância de Programas de Treinamento para uma organização é destacada por Pearson (2010, p.163), que afirma que o treinamento é uma atividade que “visa suprir carências específicas de um funcionário para o desempenho de seu cargo”. Além de garantir que os colaboradores tenham as habilidades necessárias para alcançar os objetivos organizacionais, eles são importantes para manter positiva a motivação da equipe: treinamentos “são poderosos instrumentos para melhorar o desempenho dos colaboradores, pois agem ao mesmo tempo sobre os dois lados da ‘equação do desempenho’: na capacidade e na motivação” (PEARSON, 2010, p. 176).

Ao longo dos 15 anos de funcionamento da empresa, foram criados mecanismos de atendimento e controle de diárias que hoje são considerados ultrapassados. O caderno de gestão dos apartamentos é uma ferramenta que poderia ser utilizada apenas como suporte de um *software* gerencial. A automatização dos processos de reservas de diárias e atendimento ao cliente deveria ser implementada quando possível, para otimizar o tempo de execução dos procedimentos técnicos executados na área. Para tal interesse, hoje no mercado existem *softwares* que são capazes de gerir todo o processo hoteleiro, que, de modo eficaz, facilitam os

processos de integração com os clientes, proporcionam uma gestão de estoque e controle de rouparias, além de gerir o setor financeiro e contábil da empresa de forma otimizada.

A capacidade de atendimento do Hotel Avenida se resume em 22 apartamentos, tendo uma média de 26 hóspedes por dia o que remete à superlotação do estabelecimento. Com a vacância dos apartamentos sendo considerada muito baixa, uma segunda unidade hoteleira está em processo de construção, tendo foco a melhoria dos processos e o atendimento otimizado. Recomenda-se por fim, uma pesquisa de mercado para buscar as características dos clientes em potencial, o valor médio das diárias que estão dispostos a pagar, suas reais necessidades e a viabilidade do empreendimento.

6 CONCLUSÃO

O objetivo geral deste relatório foi descrever e analisar as atividades desenvolvidas em uma empresa no ramo de hotelaria. As seguintes atividades foram feitas pelo autor do relatório durante o seu período de estágio: Controle das obrigações financeiras, controle de entradas e contas a receber, elaboração do fluxo de caixa, desenvolvimento das tarefas de Marketing e atendimento aos clientes.

O propósito inicial de detalhar todas as atividades executadas nos mais variados setores (finanças, marketing e gestão de pessoas) de forma que estes pudessem ser aprimorados, pode-se dizer que foi algo alcançado e presenciado pois, além do desenvolvimento de habilidades técnicas e teóricas, foi importante para o autor do relatório vivenciar como uma empresa que vive os seus valores de forma autêntica consegue unir todos os colaboradores, diretos e indiretos, rumo à superação de obstáculos e melhoria contínua dos indivíduos e da organização.

As relações, sejam elas profissionais ou interpessoais também é algo a ser destacado. Foi observado pelo autor do relatório a relação que uma empresa familiar cria em sua organização para gerir e obter sucesso em suas atividades, podendo ser notado que uma empresa familiar na maioria das vezes está disposta a reinvestir seus resultados no próprio negócio, além do mais, a organização possui características que resguardam seus colaboradores. Os colaboradores da organização (desde o nível hierárquico mais alto ao mais baixo) trabalhavam de modo colaborativo, relevando a importância de se ter um clima organizacional de respeito, de integração e cumplicidade, o que sempre facilitava na execução e cumprimento das atividades que eram designadas.

O trabalho desenvolvido se mostrou, portanto, um grande desafio e acredita-se que este tenha sido concluído com êxito. Hoje a empresa possui processos relativos à rotina financeira devidamente formalizados e com instruções acessíveis e claras, o que destaca a contribuição para seu crescimento e aprimoramento.

Por fim, rendeu ao estagiário a oportunidade de aplicar na empresa conhecimentos e habilidades adquiridas no ambiente acadêmico e assim tornou claro como cada conteúdo e ideia apresentados são fundamentais para se aplicarem à realidade do mercado que nós, futuros administradores, iremos enfrentar, uma vez que este torna-se uma forma de especialização e obtenção de maior conhecimento sobre determinada área escolhida.

REFERÊNCIAS

- ASSAF NETO, Alexandre; SILVA, César Augusto Tibúrcio. **Administração do Capital de Giro**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- BARBOSA, Talita Dantas; TRIGO, Antonio Carrera; DE SANTANA, Lídia Chagas. Qualidade no Atendimento Como Fator de Crescimento Empresarial. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**, v. 2, n. 2, p. 112-133, 2015.
- BASSO. I. P. **Iniciação à auditoria**. 3. ed. Ijuí: Ed. Unijuí, 2005.
- BORINELLI, M. L.; PIMENTEL, R. C. **Curso de Contabilidade para gestores, analistas e outros profissionais**. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2010. 512 p.
- CASSIANI, Silvia Helena De Bortoli et al. Desenvolvimento de um curso on-line sobre o tema administração de medicamentos. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 37, p. 44-53, 2003. Disponível em: < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342003000300006&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 8 julho. 2021.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Princípios da Administração: o essencial em Teoria Geral da Administração**. 2. ed. São Paulo: Editora Manole. 2013. 696 p.
- HOTEL AVENIDA. **Perfil do Instagram**. [Perdões], 2021. Instagram: @hotelavenidaperdoes. Disponível em: <https://www.instagram.com/hotelavenidaperdoes/>. Acesso em: 10 out 2021.
- INSTAGRAM. **Detalhes da publicação de foto do Hotel Avenida**. [Perdões], 2021. Instagram: @hotelavenidaperdoes. Disponível em: https://www.instagram.com/p/CKRQmBUBIJC/?utm_medium=copy_link. Acesso em: 10 out 2021.
- MADEIRA, Carolina Gaspar; GALLUCCI, Laura. Mídias Sociais, Redes Sociais e sua importância para as empresas no início do século XXI. *In: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação*, 32., 2009, Curitiba, PR. **Anais...** São Paulo, 2009. p. 1-15.
- MARTINS, Eliseu. **Contabilidade de custos**. 10 ed. São Paulo: Atlas, 2010, 370p.
- PEARSON, Academia. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010. 276 p.
- RESENDE, Enio. **O livro das competências**. São Paulo: Qualimark, 2000. 224 p.
- TOCANTINS, Sandra. **Controle de contas a pagar**. Amapá: Sebrae, 2018. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ap/artigos/control-de-contas-a-pagar,2d56164ce51b9410VgnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em: 05 de julho de 2021.
- UFLA - Universidade Federal de Lavras. **Projeto Pedagógico do Curso de Administração**. Lavras, 2018. p. 1-86.